

**Учреждение профессионального образования
«Колледж Казанского инновационного университета»
Альметьевский филиал**

УТВЕРЖДЕН
в составе Основной
образовательной программы –
программы подготовки специалистов среднего звена
протокол № 6 от «28» августа 2024 г.

Фонд оценочных средств
ОП.15 «ОСНОВЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ»
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование
(на базе основного общего образования)

Срок получения СПО по ППССЗ – 3 г.10 мес.

Форма обучения - очная

Присваиваемая квалификация
Программист

Альметьевск 2024

Фонд оценочных средств по дисциплине ОП.15 «Основы моделирования бизнес-процессов» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование разработан на основе рабочей программы дисциплины

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины ОП.15 «Основы моделирования бизнес-процессов».

ФОС включает оценочные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля.

ФОС разработан на основе:

- ООП программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование;
- рабочей программы учебной дисциплины ОП.15 «Основы моделирования бизнес-процессов».

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование результата обучения
ОК01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ПК2.1	Разрабатывать требования к программным модулям на основе анализа проектной и технической документации на предмет взаимодействия компонент.
ПК4.2	Осуществлять измерения эксплуатационных характеристик программного обеспечения компьютерных систем.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- моделировать типовые бизнес-процессы для формирования требований к информационной системе;
- выполнять моделирование элементов архитектуры предприятия в контексте требований к информационной системе.

знать:

- архитектуру современного предприятия и типовые бизнес-процессы;
- основные подходы к моделированию архитектуры предприятия, характеристики наиболее распространенных языков, стандартов и инструментария моделирования бизнес-процессов.

3.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (ФОРМЫ) ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью оценки освоения дисциплины является оценка умений и знаний в соответствии с формированием и развитием компетенций: ОК 01, ОК 02, ПК 2.1, ПК 4.2.

Оценка освоения умений и знаний осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: оценка выполнения практических работ, тестирование.

Содержание учебного материала	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Формы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Бизнес-процесс. Основные определения	ОК 01,ОК 02, ПК 2.1, ПК 4.2	Тестирование
Тема 2. Моделирование бизнес-процессов	ОК 01,ОК 02, ПК 2.1, ПК 4.2	Тестирование Выполнение Устный опрос Практических работ
Тема 3. Анализ бизнес-процессов	ОК 01,ОК 02, ПК 2.1, ПК 4.2	Тестирование Выполнение Устный опрос Практических работ
Тема 4. Стратегический анализ бизнес-процессов	ОК 01,ОК 02, ПК 2.1, ПК 4.2	Тестирование Выполнение Устный опрос Практических работ
Тема 5. Совершенствование бизнес-процессов	ОК 01,ОК 02, ПК 2.1, ПК 4.2	Тестирование Выполнение Практических работ

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Текущий контроль

4.1.1. Задания для практических работ по темам

Практическая работа №1

Описание задания:

Специалист N по сетевому обеспечению возвращается на родину. Он является гражданином РФ, временно работающим за границей. Он приехал заменить паспорт, так как ему исполнилось 45 лет.

На основании Административного регламента Федеральной миграционной службы РФ (далее УФМС России) по предоставлению государственной услуги по выдаче и замене паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ (регламент утвержден приказом ФМС России №773 от 16 ноября 2020 г.), процесс выдачи паспорта гражданина РФ лицам, достигшим 14-летнего возраста, осуществляется в соответствии со следующим стандартом предоставления услуги (далее идет выдержка из стандарта):

1. Наименование государственной услуги. Государственная услуга по выдаче и замене паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ.

2. Наименование органа предоставления государственной услуги. Выдача и замена паспортов производятся ФМС России (в пределах компетенции), ее территориальными органами и их подразделениями.

3. ФМС России (в пределах компетенции), ее территориальные органы и подразделения при выдаче и замене паспортов осуществляют взаимодействие со следующими государственными структурами;

- органами внутренних дел РФ;
- органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории РФ;
- учреждениями и органами уголовно-исполнительной системы;
- Министерством иностранных дел РФ и др.

4. Результатом предоставления государственной услуги является выдача (замена) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ.

5. Паспорта выдаются гражданам:

- в 10-дневный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов в случае оформления паспорта по месту жительства;
- в 2-месячный срок со дня приема подразделениями всех необходимых документов в случае оформления паспорта не по месту жительства.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги:

- заявление о выдаче паспорта по форме №11П;

- свидетельство о рождении;
- при невозможности представления свидетельства о рождении в случае регистрации рождения компетентными органами иностранного государства, а также при подтверждении органом ЗАГС на территории РФ невозможности выдачи свидетельства о рождении паспорт может быть выдан на основании других документов, подтверждающих сведения, необходимые для его получения;

- две личные фотографии;
- документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства (при наличии регистрации по месту жительства);
- в случае необходимости оформления временного удостоверения личности (приложение №2 к Административному регламенту) представляется дополнительная фотография;
- квитанцию об уплате государственной пошлины.

7. Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- отсутствие или неполнота обязательных для указания сведений в заявлении о выдаче (замене) паспорта по форме №1П (Приложение №1 к Административному регламенту);
- непредставление документов, в том числе реквизитов квитанции, подтверждающей уплату государственной пошлины;
- несоответствие представленных личных фотографий требованиям, предусмотренным Административным регламентом;
- представление гражданами документов, выполненных на иностранном языке и не имеющих соответствующего перевода на русский язык.

8. В случае подачи заявления о выдаче (замене) паспорта в форме электронного документа с использованием Единого портала, заявление к рассмотрению не принимается при:

- непредставлении фотографии в электронной форме;
- представлении заявителем фотографии в электронной форме, несоответствующей требованиям, установленным п. 25 Административного регламента;
- отсутствии или неполноте в заявлении обязательных сведений.

9. В указанных случаях заявлению присваивается статус «Возвращено». Заявителю в автоматическом режиме направляется электронное сообщение с указанием причины возврата заявления.

10. Основаниями для отказа в выдаче (замене) паспорта являются:

- отсутствие у лица гражданства РФ;
- недостоверные сведения, указанные в заявлении о выдаче (замене) паспорта по форме №1П (Приложение №1 к Административному регламенту);
- отсутствие сведений об уплате государственной пошлины, содержащихся в Государственной системе о государственных и муниципальных платежах.

11. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является неявка гражданина в течение 3 (трех) дней после его

информирования о готовности паспорта, если заявление о выдаче (замене) паспорта подавалось через Единый портал. По истечении 30 (тридцати) дней с момента информирования гражданина о готовности паспорта, заявление о выдаче (замене) паспорта, поданное в форме электронного документа, аннулируется и списывается в архив, о чем информируется заявитель посредством электронного сообщения с использованием Единого портала.

12. Максимальное время ожидания в очереди устанавливается:

- при первичной подаче документов на получение паспорта - 15 мин;
- при подаче документов на получение паспорта по предварительной записи - 5 мин со времени, на которое была осуществлена запись;
- при подаче дополнительных (недостающих) документов на получение паспорта, запроса на получение информации – 10 мин;
- при получении паспорта - 5 мин, а в случае подачи заявления в форме электронного документа посредством Единого портала не более 1 ч 30 мин с момента предоставления оригиналов документов, предусмотренных пунктами 24, 25 и 30 Административного регламента.

Задание к практической работе.

Заполните форму с характеристиками процесса оформления паспорта гражданина РФ.

Основные характеристики процесса «Выдача паспорта гражданина РФ лицам, достигшим 14-летнего возраста»

Характеристика процесса	Описание характеристики
Цель процесса	
Последовательность операций процесса	
Участники процесса	
Владелец процесса	
Входящая информация	
Исходящая информация	
Ресурсы, необходимые для выполнения процесса	
Показатели эффективности процесса	
Инициатор процесса	
Внешний потребитель результатов процесса	

Практическая работа №2

Описание задания:

Производитель компьютеров ООО «Nelcomputer» работает на российском рынке более 8 лет. Он стал крупнейшим производителем компьютеров прошлого года. Для успешной реализации и сбыта своего товара в РФ он имеет различные лицензии и сертификаты, выданными следующими организациями:

- Министерством РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;
- Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии;
- Федеральной службой по экологическому, технологическому надзору.

Данная компания занимается производством компьютеров. Ее основными заказчиками являются органы местного самоуправления и школы Приволжский федерального округа.

Основными партнерами и поставщиками являются региональные промышленные предприятия и заводы.

Миссия компании стать ведущей на IT- рынке в России за счет создания качественного продукта. Компания объединяет и реализует возможности высоких технологий, научных разработок и профессиональных специалистов, создают новые и совершенствуют уже проверенные решения, развивают инженерно-техническую и проектную культуру.

Стратегическими целями компании являются:

- создания условий для профессионального роста сотрудников, расширения социального пакета для ведущих сотрудников предприятия;
- улучшение имиджа компании на IT-рынке региона за счет создания узнаваемого бренда, обеспечения своевременного и качественного выполнения заказов;
- повышение управляемости проектами за счет управления проектными рисками и создания единого центра ответственности за выпускаемый продукт.

ООО «Nelcomputer» владеют три учредителя. Руководит деятельностью компании генеральный директор. У него есть два заместителя: первый заместитель и заместитель по общим вопросам. В непосредственном подчинении генерального директора находятся функциональные подразделения и главный инженер-разработчик. В подчинении первого заместителя находятся управление по инновациям.

В организации функционируют следующие отделы:

- проектный офис;
- отдел проектирования программного обеспечения и компьютеров;
- отдел тестирования и документирования;
- отдел разработки;
- отдел внедрения и сопровождения.
- отдел продаж.

- финансовое управление, в состав которого входит бухгалтерия и планово-экономический отдел, договорной отдел;
- отдел управления персоналом;
- отдел охраны труда и промышленной безопасности;
- отдел информационного обеспечения;
- отдел безопасности;
- юридический отдел;
- управление делами, в состав которого входит: секретариат, пресс-служба и курьерская служба.

Задания к практической работе

1. Определите окружающую среду для данной IT- компании.
2. Постройте трехуровневое дерево целей, где первый уровень миссия, второй уровень - стратегические цели, третий - стратегические задачи, решение которых позволит достичь стратегических целей.
3. Постройте организационную структуру IT компании.
4. Постройте систему процессов, используя методологию, в основе которой лежит создание цепочки добавления потребительской ценности.

Практическая работа №3

Описание задания:

ИТ-сфера обширна и многогранна, договоры, призванные урегулировать правоотношения, складывающиеся в процессе работы - множество: договоры оказания ИТ-услуг, созданию актуальной документации для сайта, социальной сети, маркетплейса, по разработке и анализу различных ИТ-договоров и.т.д. Разберем процесс «Заключение клиентского договора».

Он состоит из следующих подпроцессов:

1. Инициирование процедуры заключения договора:

- процедура заключения договора иницируется руководителем отдела продаж;
- руководитель отдела продаж назначает менеджера отдела продаж, на которого возлагаются обязанности по подготовке проекта договора, по сопровождению договора и осуществлению его внутреннего согласования, по сбору и подготовке материалов, необходимых для заключения договора, по контролю за исполнением договора, по организации контактов с контрагентом по вопросам, связанным с заключением и исполнением договора.

2. Подготовка проекта договора (осуществляется назначенным менеджером отдела продаж):

- выявление требований заказчика к форме и содержанию договора;
- составление проекта договора;
- передача проекта договора на согласование внутри компании.

3. Внутреннее согласование договора:

- осуществляется на листе для согласования в форме проставления виз;
- организацию внутреннего согласования осуществляет менеджер отдела продаж;
- первым проект договора рассматривает правовой отдел.

На эту операцию отводится не более пяти дней. При выявлении опечаток или ошибок проект договора возвращается на исправление менеджеру отдела продаж. На внесение необходимых изменений в проект договора отводится не более двух дней. Если ошибки и опечатки не найдены, то сотрудник правового отдела передает проект на согласование согласующим должностным лицам.

Согласующие должностные лица должны провести экспертизу договора в течение двух дней (каждый). Если возникают замечания к проекту договора, то на листе согласования проставляются отметка «С замечаниями» и подпись согласующего лица, затем проект договора возвращается менеджеру отдела продаж на доработку. Замечания к проекту договора излагаются на листе замечаний, который находится в приложении к договору. При отсутствии замечаний согласующее должностное лицо должно проставить на листе согласования свою визу.

После доработки проекта договора менеджер отдела продаж передает его снова в правовой отдел на согласование в виде подпроцессов:

1. Согласование договора с контрагентом:

- обязанности по согласованию с контрагентом проекта договора и замечаний к нему возлагаются на менеджера отдела продаж;
- менеджер отдела продаж направляет проект договора (с листом согласования и листом замечаний) контрагенту;
- при невозможности достижения сторонами договора соглашения в отношении условий договора руководитель отдела продаж останавливает работу по согласованию договора.

Договор является не подписанным и не подлежит хранению. Процесс завершён после завершения согласования проекта договора с контрагентом он передается на подписание генеральному директору компании.

2. Подписание договора:

- договор передается на подписание в течение двух дней с даты завершения согласования;
- в компании договоры от имени организации вправе подписывать генеральный директор, лицо, исполняющее его обязанности, или иные лица, уполномоченные на подписание договоров доверенностью генерального директора;
- после подписания договора менеджер отдела продаж передает договор в службу управления делами не позднее одного дня с даты его подписания;
- служба управления делами регистрирует договор в журнале регистрации заключенных договоров и в системе электронного документооборота;
- служба управления делами подписанный экземпляр договора направляет контрагенту;
- менеджер отдела продаж осуществляет контроль за направлением контрагенту и возвратом подписанного договора;
- менеджер отдела продаж в течение одного дня с даты поступления подписанного сторонами договора одну копию договора оставляет себе, другую отправляет главному бухгалтеру.

Исполнение договора:

- обязанности по осуществлению контроля за исполнением договора возлагаются на менеджера отдела продаж, который готовил и организовывал согласование и подписание договора;
- руководители подразделений, ответственных за исполнение договора, обязаны своевременно предоставлять главному бухгалтеру акты сдачи-приемки работ, счета фактуры и иные документы, свидетельствующие об исполнении организацией своих обязанностей по договору. Копию данных документов они должны предоставлять менеджеру отдела продаж.

Хранение договора:

- обязанности по обеспечению учета и сохранности заключенных договоров возлагаются на службу управления делами.

Задания к практической работе

1. Составьте модель процесса «Заключение клиентского договора» верхнего уровня в классической нотации DFD.
2. Составьте табличное описание процесса «Внутреннее согласование договора».
3. Составьте DFD-диаграмму процесса «Подписание договора» в нотации Гейна – Сарсона.

Практическая работа №4

Описание задания:

В министерстве «Цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи» реализуется функция подготовки приказов нормативного характера. Она осуществляется на основании соответствующего регламента. Текст регламента приведен ниже.

Регламент процесса «Подготовка приказов нормативного характера»

1. Проекты приказов нормативного характера разрабатывают работники всех департаментов министерства по поручению министра или по собственной инициативе.
2. Приказ имеет следующие реквизиты: Герб РФ, полное и сокращенное название министерства; наименование вида документа – приказ; дату и номер приказа; заголовок; текст приказа; визы (включая должности визирующих, личные подписи, расшифровку подписей и дату).
3. Приказы нормативного характера подписывает министр, а в его отсутствие лицо, исполняющее его обязанности.
4. Обеспечение качественной подготовки проектов приказов и их согласование с заинтересованными сторонами возлагается на директоров департаментов, разработавших проект приказа.
5. Контроль за правильностью оформления проектов приказов осуществляет департамент управления делами.
6. Проекты приказов и приложения к ним визируются исполнителем и директором департамента, разработавшим проект, директорами департаментов, которым в проекте приказа предусматриваются поручения или задания, а также заместителем директора департамента управления делами и контроля, к полномочиям которого отнесены вопросы, касающиеся правильности оформления документов в министерстве.
7. После согласования со всеми заинтересованными сторонами проект приказа визируется директором правового департамента.
8. В случае наличия возражений по проекту приказа, возникших при его согласовании, данные возражения, подписанные директором соответствующего департамента, прилагаются к проекту.
9. Подписанный приказ нормативного характера подлежит обязательной регистрации в отделе архивного дела и нормативных актов департамента управления делами и контроля. Датой приказа является дата его подписания. Внесение изменений в подписанный приказ, а также в согласованный проект приказа не допускается.
10. Подписанный приказ передается департаментом, разработавшим проект, в отдел архивного дела и нормативных актов департамента управления делами и контроля в день его подписания.
11. Копии приказов или их размноженные экземпляры заверяются и направляются адресатам работниками отдела архивного дела и нормативных актов департамента управления делами и контроля в соответствии с указателем рассылки.

Задания к практической работе

На основе информации, приведенной в регламенте процесса «Подготовка приказов нормативного характера», составьте:

1. Модель данного процесса в нотации IDEF0, имеющую три уровня декомпозиции.
2. Модель данного процесса в нотации IDEF3.
3. Модель данного процесса «Подготовка приказов нормативного характера» в нотации IDEF1X.

Для описания процессов рекомендуется использовать какой-либо программный продукт, позволяющий моделировать бизнес-процессы в данных нотациях.

Практическая работа №5

Описание задания:

Кафедра «Информационных технологий и программирования» входит в состав факультета «Факультет менеджмента и инженерного бизнеса», подчиняется непосредственно декану факультета профессору А. А. Федорову. Руководство кафедрой осуществляет заведующая кафедрой И. Е. Бондарева, доцент, кандидат технических наук. На кафедре работают преподаватели дисциплины «Основы алгоритмизации и программирования» Ю.А. Щавелева, доцент, кандидат технических наук, и дисциплины «Компьютерная графика» С. Е. Трусова, кандидат технических наук, а также ученый секретарь Н. Н. Морозов, доцент, кандидат физико-математических наук.

Задание к практической работе

Сформируйте модели организационной структуры кафедры «Факультет менеджмента и инженерного бизнеса» вуза на основании следующего описания. Для описания моделей рекомендуется использовать продукт линейки ARIS, например ARIS Express, или любое другое программное средство, позволяющее строить графические модели организационных структур.

Практическая работа №6

Описание задания:

В IT компании подбором персонала занимается отдел, состоящий из трех человек. Процесс подбора начинается с получения заявки от любого структурного подразделения о необходимости найма нового сотрудника. Заявка согласуется с генеральным директором. В заявке указываются основные требования к кандидатам и желательная дата начала работы нового работника. Начальник управления кадрами указывает на заявлении размер заработной платы, на которую может претендовать кандидат. Сотрудник отдела управления кадрами начинает поиск нового работника. После того как кандидат на должность найден, с ним проводят очное собеседование. В случае успешного прохождения собеседования ему назначается второе собеседование с начальником управления персоналом. Затем он проходит собеседование с начальником службы безопасности. Если эти два собеседования пройдены успешно, ему назначают встречу с руководителем подразделения, от имени которого была подана заявка на поиск нового сотрудника. Если данный кандидат устраивает начальника подразделения, то претендента на должность просят принести необходимые для оформления трудового договора документы в управление персоналом. Далее начинается процесс оформления трудового договора.

Задания к практической работе

1. Определите факторы риска для процесса «Подбор персонала».
2. Постройте таблицу рисков с указанием степени их влияния и вероятностью возникновения для процесса «Подбор персонала». Степень влияния и вероятность возникновения определяйте исходя из опыта и здравого смысла.
3. Составьте рейтинг рисков для данного процесса.

Практическая работа №7

Описание задания:

В рамках разработки системы ключевых показателей эффективности для IT компании «MSoftline» были определены стратегические цели и показатели эффективности, разработана карта ССП. Для категории «Внутренние бизнес-процессы» в качестве ключевых были выбраны следующие бизнес-процессы:

- разработка новых программ;
- разработка новых дополнительных услуг it компании (например, разработка индивидуальной программы спортивного питания);
- оказание дополнительных услуг.

Задания к практической работе

1. Разработайте показатели эффективности для данных процессов.

Показатели эффективности ключевых бизнес-процессов клуба
«MSoftline»

№ показателя	Показатель эффективности	Ответственный исполнитель	Значение показателя	Вес показателя
1. Разработка новых программных продуктов				
П.1.1				
П.1.2				
2. Разработка новых дополнительных услуг				
П.2.1				
П.2.2				

2. Определите ответственное лицо для каждого показателя.

3. Приведите значение каждого показателя и его вес.

Критерии оценивания:

«отлично» - задание выполнено полностью, продемонстрировано уверенное владение материалом (обучающийся ответил на все вопросы преподавателя по теме задания);

«хорошо» - задание выполнено полностью, продемонстрировано владение материалом (студент частично ответил на вопросы преподавателя по теме задания);

«удовлетворительно» - задание выполнено частично, продемонстрировано владение материалом (обучающийся частично ответил на вопросы преподавателя по теме задания).

«неудовлетворительно» – выполнено менее половины задания.

4.1.2. Банк тестовых заданий

Тест по темам 1-5 (типовой вариант)

1. Процессный подход к управлению организацией предполагает, что следует управлять:

а. Наиболее важным бизнес-процессом;

- b. Каждым бизнес-процессом по отдельности;
- c. Сетью взаимосвязанных процессов.
- 2. У каждого процесса должен быть:**
 - a. Собственник;
 - b. Владелец;
 - c. Менеджер;
 - d. Управляющий.
- 3. Чего нет у бизнес-процесса:**
 - a. Входа;
 - b. Выхода;
 - c. Поставщика;
 - d. Потребителя;
 - e. Есть все вышеперечисленное.
- 4. В процессе требования и обратная связь направлены:**
 - a. От потребителя к процессу;
 - b. От входа к выходу;
 - c. От процесса к поставщику;
 - d. От потребителя к поставщику.
- 5. Владелец процесса должен контролировать его:**
 - a. Непрерывно;
 - b. Раз в месяц;
 - c. Раз в квартал;
 - d. Раз в год.
- 6. ... — это фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование деловых процессов, чтобы резко, скачкообразно улучшить решающие показатели деятельности компании, такие как стоимость, качество, обслуживание и темпы.**
 - a. Инжиниринг
 - b. Реинжиниринг
 - c. Перестройка
 - d. Переформатирование
- 7. Методология IDEF0 больше подходит для процессов:**
 - a. Нижнего уровня;
 - b. Верхнего уровня;
 - c. Управления.
- 8. Нотация DFD предназначена для моделирования:**
 - a. Поточков управления;
 - b. Поточков материальных ресурсов;
 - c. Поточков данных;
 - d. Поточков трудовых ресурсов.
- 9. Какая из нотаций позволяет строить исполняемые модели: I**
 - a. DEF0
 - b. IFEF3
 - c. ARIS
 - d. BPMN

- 10. В нотации BPMN события изображаются:**
- Квадратом
 - Прямоугольником
 - Кругом
 - Ромбом
- 11. Если за результат процесса в целом никто не отвечает, то это:**
- Пересечение зон ответственности
 - Зона безответственности «Вертикальный колодец»
 - Управление «по-понятиям»
- 12. Несогласованность между процессами по входам-выходам называется:**
- преградой
 - барьером
 - забором
 - препятствием.
- 13. Что такое бизнес-процесс?**
- Набор взаимосвязанных мероприятий по достижению цели
 - Совокупность действий по преобразованию входов в выходы
 - Последовательность операций по созданию продукта
 - Все вышеперечисленное
- 14. Какой из перечисленных элементов НЕ является обязательным для бизнес-процесса?**
- Входы
 - Выходы
 - Ресурсы
 - Потребители
 - Организационная структура
 - Все являются обязательными
- 15. Что такое моделирование бизнес-процессов?**
- Описание процессов в виде схем
 - Создание формального описания процессов
 - Визуализация процессов с помощью нотаций
 - Все вышеперечисленное
- 16. Какая нотация используется для описания потоков данных?**
- IDEF0
 - DFD
 - BPMN
 - ЕРС
- 17. Что такое реинжиниринг бизнес-процессов?**
- Постепенное улучшение существующих процессов
 - Радикальное перепроектирование процессов
 - Автоматизация процессов
 - Стандартизация процессов
- 18. Кто должен быть назначен владельцем процесса?**
- Руководитель подразделения

- б) Специалист, отвечающий за результат процесса
- в) Любой сотрудник, участвующий в процессе
- г) Внешний консультант

19. Какие показатели используются для оценки эффективности процесса?

- а) Время выполнения
- б) Стоимость
- в) Качество результата
- г) Удовлетворенность потребителей
- д) Все вышеперечисленное

20. Что такое “бутылочное горлышко” в бизнес-процессе?

- а) Место скопления ресурсов
- б) Участок максимальной производительности
- в) Точка максимального напряжения
- г) Участок узкого места, ограничивающий пропускную способность

21. Какой инструмент используется для анализа отклонений в процессе?

- а) Контрольные карты
- б) Диаграммы Парето
- в) Гистограммы
- г) Все вышеперечисленное

22. Что такое KPI (Key Performance Indicator)?

- а) Показатель эффективности
- б) Ключевой показатель эффективности
- в) Измеримый параметр процесса
- г) Все вышеперечисленное

23. _____ - это набор взаимосвязанных и взаимозависимых действий, направленных на создание продукта или услуги.

24. В модели бизнес-процесса обязательно должны быть определены _____ (входы), _____ (выходы), ресурсы и исполнители.

25. _____ - это графическое описание бизнес-процесса, которое помогает понять его структуру и особенности.

26. Нотация _____ используется для описания потоков данных в бизнес-процессе.

27. _____ - это радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения значительного улучшения показателей деятельности.

28. Лицо, отвечающее за результат бизнес-процесса и имеющее полномочия для его улучшения, называется _____ процесса.

29. _____ - это измеримый показатель, который используется для оценки эффективности бизнес-процесса.

30. _____ - это графическое представление последовательности операций в бизнес-процессе.

31. _____ анализ - это метод изучения бизнес-процессов, направленный на выявление узких мест и возможностей для улучшения.

32. _____ моделирование - это создание виртуальной модели бизнес-процесса для тестирования изменений перед их внедрением.

Ключ к тестовому заданию

№ задания	№	Верный ответ	Критерии
	1	с. Сетью взаимосвязанных процессов	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	2	б. Владелец	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	3	е. Есть все вышеперечисленное	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	4	а. От потребителя к процессу	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	5	а. Непрерывно	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	6	б. Реинжиниринг	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	7	б. Верхнего уровня	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	8	с. Поток данных	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	9	d. BPMN	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	10	с. Кругом	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	11	б. Зона безответственности «Вертикальный колодец»	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	12	б. Барьером	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	13	г	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	14	е	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	15	г	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	16	б	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	17	б	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	18	б	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	19	д	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи

	20	г	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	21	г	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	22	г	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	23	Бизнес-процесс	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	24	Входы, выходы	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	25	Модель	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	26	DFD	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	27	Реинжиниринг	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	28	Владелец	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	29	KPI	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	30	Карта	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	31	Процессный	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	32	Компьютерное	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» – если обучающийся правильно ответил на 86-100% вопросов в отведенное время.

Оценка «хорошо» – если обучающийся правильно ответил на 71-85% вопросов в отведенное время.

Оценка «удовлетворительно» – если обучающийся правильно ответил на 60-70% вопросов в отведенное время.

Оценка «неудовлетворительно» – если обучающийся правильно ответил на менее 60% вопросов в отведенное время.

4.1.3. Доклады

Доклады представляют собой развернутое, приведенное в систему изложение результатов изучения обучающимся темы учебной дисциплины. Работа по тематике требует от обучающегося знания нормативно-правовых источников, аргументации изложения.

Цели выполнения доклада:

1. Научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме (эффективно продавать свой интеллектуальный продукт).

2. Донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь.

3. Продемонстрировать знания и умения по дисциплине.

Доклады обучающихся оцениваются преподавателем по принципу «зачтено/не зачтено». В случае незачета преподаватель указывает на имеющиеся в работе недостатки, которые обучающийся должен устранить при последующей доработке.

Примерная тематика докладов

1. Имитационное моделирование бизнес-процессов.
2. Обзор системно-динамических моделей бизнес-процессов.
3. Агентное имитационное моделирование бизнес-процессов.
4. Обзор существующих корпоративных информационно-управляющих систем.
5. Принципы построения корпоративных информационно-управляющих систем.
6. Области применения корпоративных информационно-управляющих систем.
7. Обзор существующих систем управления бизнес-процессами BPM S (business process management systems).
8. Принципы построения систем управления бизнес-процессами BPM S (business process management systems).
9. Области применения систем управления бизнес-процессами BPM S (business process management systems).
10. Общая характеристика B2B и B2C систем.
11. Принципы построения и функционирования B2B и B2C систем.
12. Области применения B2B и B2C систем.
13. Виртуализация бизнес-процессов на основе создания виртуальных предприятий
14. Концепция виртуальных организаций.
15. Технологии реализации виртуальных организаций.
16. Принципы функционирования виртуальных организаций.
17. Области применения виртуальных организаций.
18. Функциональные возможности инструментальной системы CA ERwin Process Modeler.
19. Базовые компоненты инструментальной системы CA ERwin Process Modeler.
20. Преимущества инструментальной системы CA ERwin Process Modeler.
21. Функциональные возможности инструментальной системы BPwin.
22. Базовые компоненты инструментальной системы BPwin.
23. Преимущества инструментальной системы BPwin.
24. Реинжиниринг бизнес-процессов. Инструментальные средства реинжиниринга бизнес-процессов.
25. Язык UML и его применение для моделирования и проектирования бизнес-процессов.

4.1.4. Задания для практических работ по темам

Устный опрос

Тема 2. Моделирование бизнес-процессов

1.Задание: ответьте на вопросы.

1. Что такое моделирование?
2. Опишите моделирование процессов «как есть».
3. Расскажите об окружении процессов.

Тема 3. Анализ бизнес-процессов

1.Задание: ответьте на вопросы.

1. Расскажите о структурном анализе процесса.
2. Расскажите о логическом анализе процесса.
3. Расскажите о количественном анализе показателей процесса.

Тема 4. Стратегический анализ бизнес-процессов

1.Задание: ответьте на вопросы.

1. Дайте определение понятия стратегического анализа процессов.
2. Расскажите о матрице целевых сегментов бизнеса.
3. Как проводится SWOT-анализ.
4. Что такое критический фактор успеха?
5. Как создается карта процессов?
6. Расскажите о формировании дерева проблем.

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» ставится, когда:

- студент усваивает весь объем программного материала;
- не допускает ошибок в воспроизведении изученного материала;
- студент выделяет главные положения в изученном материале и не

затрудняется в ответах на видоизмененные вопросы.

Оценка «**хорошо**» ставится, когда:

- студент знает весь изученный материал;
- отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя;
- в условных ответах не допускает серьезных ошибок, легко устраняет

определенные неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «**удовлетворительно**» ставится, когда:

—студент освоил основной материал, но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении и требует дополнительных вопросов преподавателя;

- испытывает затруднения при ответах на воспроизводящие вопросы.

Оценка «**неудовлетворительно**» ставится, когда:

—у студента имеются только отрывочные представления об изучаемом материале, большая часть дисциплины не усвоена.

4.2. Промежуточная аттестация

Теоретические вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

1. Определение процесса, его характеристики.
2. Основные характеристики и параметры бизнес-процессов.
3. Методы определения показателей процессов.
4. Элементы и модели описания ресурсного окружения процессов.
5. Предмет анализа в бизнес-процессах.
6. Элементы топологии бизнес-процесса, которые должны быть проанализированы в процессе.
7. Основные этапы внедрения бизнес-процессов.
8. Методы тестирования бизнес-процессов.
9. Способы определения показателей процессов.
10. Подходы к классификации показателей процессов.
12. Сравнение проектного и процессного подхода к управлению.
13. Характеристика этапов жизненного цикла управления процессами.
14. Назначение дерева целей и принципы его построения.
15. Признаки модели с хорошей эргономикой.
16. Алгоритм действий при количественном анализе процесса.
17. Составляющие времени выполнения процесса.
18. Отличие процессно-ориентированной организационной структуры от функциональной.
19. Процедуры измерения и контроля.
20. Опережающие и запаздывающие показатели.
21. Отличие процесса и функции.

Примеры практических заданий на дифференцированном зачете

1. Опишите в виде таблицы процесс вашего приезда на учебу.
№ п/п Наименование операции Последовательность выполнения операции Исполнитель операции Используемые ресурсы
2. Опишите в виде таблицы процесс вашей поездки в отпуск.
№ п/п Наименование операции Последовательность выполнения операции Исполнитель операции Используемые ресурсы
3. Приведите примеры процессов с указанием последовательности не менее чем 10 действий из повседневной домашней жизни.
4. Приведите пример для каждого из типа риска, возникающего в ходе выполнения исследования бизнес-процессов. Заполните таблицу.
Тип риска Пример
Несоблюдение целей исследования
Несоблюдение масштаба обследования
Нарушение графика выполнения работ
Нарушение методической целостности работ, осуществляемых в ходе исследования
5. Приведите примеры процессов с указанием последовательности не менее чем 10 действий из путешествия.

6. Составьте вопросы для обследования и последующего моделирования с помощью методологии IDEF0 бизнес-процессов отдела кадров средней организации.

7. Приведите примеры требований и ограничений к проекту по совершенствованию бизнес-процессов.

8. Приведите примеры процессов с указанием последовательности не менее чем 10 действий из учебы.

9. Анализ показал, что все бизнес-процессы компании выполняются работниками в соответствии с регламентами и должностными инструкциями, но срок прохождения одного документа между работниками слишком велик, количество журналов регистрации документов в четыре раза больше, чем необходимо. Какой метод совершенствования бизнес-процессов стоит применить? Почему? Обоснуйте ответ.

10. Приведите примеры факторов риска, которые могут провоцировать возникновение ситуаций, при которых снизится качество производимого продукта, на примере процесса производства любого знакомого Вам продукта.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРУ ОЦЕНИВАНИЯ

Критерии оценивания на дифференцированном зачете

Традиционная оценка	Критерий выставления
Отлично	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.
Хорошо	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
Удовлетворительно	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.
Неудовлетворительно	Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.